

**PERANCANGAN *BALANCED SCORECARD* DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA DI DISTRIBUTOR PEMBASMI HAMA
HASIL TANAMAN**



**Oleh :
STEFHANY LESTARIA
3203009013**

**JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014**

**PERANCANGAN *BALANCED SCORECARD* DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA DI DISTRIBUTOR PEMBASMI HAMA
HASIL TANAMAN**

SKRIPSI
Diajukan kepada
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Akuntansi

OLEH:
STEFHANY LESTARIA
3203009013

JURUSAN AKUNTANSI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN *BALANCED SCORECARD* DALAM UPAYA
PENINGKATAN KINERJA DI DISTRIBUTOR PEMBASMI HAMA
HASIL TANAMAN**

OLEH:

STEFHANY LESTARIA

3203009013

Telah Disetujui dan Diterima untuk Diajukan

Kepada Tim Penguji

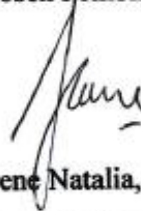
Dosen Pembimbing I,



Dyna Rachmawati, SE., M.Si., AK.

Tanggal: 16 Januari 2014

Dosen Pembimbing II,



Irene Natalia, SE., M.Sc., AK.

Tanggal: 16 Januari 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi yang ditulis oleh : Stefhany Lestaria, NRP. 3203009013.

Telah diuji pada tanggal 24 Januari 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim Penguji.

Ketua Tim Penguji,



Lindrawati, SE,S.Kom. M.Si

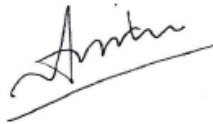
Mengetahui:

Dekan,



Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK. 321.99.0370

Ketua Jurusan,



Ariston Oki Esa, SE., M.A., BAP., Ak.
NIK. 321.03.0566

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Stefhany Lestaria

NRP : 3203009013

Judul Skripsi : Perancangan Balanced Scorecard Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Di Distributor Pembasmi Hama Hasil Tanaman

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah ASLI karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Surabaya, 11 Febuari 2014

Yang Menyatakan,



Stefhany Lestaria

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Kuasa berkat penyertaan, perlindungan dan kasih Karunia-Nya, sehingga penulis skripsi yang berjudul “Perancangan Balanced Scorecard Dalam Upaya Peningkatan Kinerja Di Distributor Pembasmi Hama Hasil Tanaman” dapat terselesaikan dengan baik.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya, Jurusan Akuntansi atas segala asuhan dan didikannya sejak penulis menjadi anggota keluarga besar Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.

Dengan segala kerendahan hati pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Unika Widya Mandala Surabaya.
2. Ariston Oki Esa, SE., M.A., Ak., BAP. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Dyna Rachmawati, SE., M.Si., Ak. selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan serta saran bagi penyelesaian penulisan skripsi ini.
4. Irene Natalia, SE., M.Sc., Ak. selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan serta saran bagi penyelesaian penulisan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu staf Perpustakaan Universitas Widya Mandala Surabaya yang ikut membantu kelancaran proses penulisan skripsi hingga akhir.

6. Terima kasih buat papa, mama, dan keluarga besar tercinta yang telah memberikan banyak dukungan baik secara moril dan materil terlebih doa dan kasih sayang, sehingga penulis telah dihantarkan hingga kelulusan.

7. Kepada teman-teman seperjuangan Rosiana, Hanani, Daniel Kurnia Putra, Danny, Ira Pratomo, Yuanita Soka dan Thomas, Terima kasih atas motivasi dan semangat yang tak pernah habisnya.

Semoga segala bantuan dari berbagai pihak mendapat balasan yang setimpal dari Tuhan yang Maha Kuasa. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan bagi siapa saja yang memerlukan.

Penulis menyadari akan adanya kekurangan dalam penyusunan penelitian skripsi ini, untuk itu segala kritik dan saran akan penulis terima dengan tangan terbuka bagi kemajuan dunia pendidikan.

Surabaya, 12 Desember 2013

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB 1. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.2 Landasan Teori	10
2.2.1 Sistem Pengukuran Kinerja	10
2.2.2 Konsep Balanced Scorecard	11
2.2.3 Keunggulan Balanced Scorecard.....	13
2.2.4 Pengukuran Kinerja Dengan Balanced Scorecard	14
2.2.5 Kinerja Keuangan	22
2.3 Rerangka Berpikir	26

BAB 3. METODE PENELITIAN

3.1	Jenis Penelitian	27
3.2	Jenis dan Sumber Data	27
3.3	Prosedur Pengumpulan Data	28
3.4	Teknik Analisis Data	29

BAB 4. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1	Gambaran Umum Perusahaan	32
4.2	Visi dan Misi	33
4.3	Struktur Organisasi dan Deskripsi Kerja Pengurus Perusahaan ..	34
4.4	Strategi Perusahaan	36
4.5	Tujuan Perusahaan.....	37
4.6	Kegiatan Penunjang	39
4.7	Strategi Pengembangan Perusahaan	39
4.8	Pengukuran Kinerja dengan Balanced Scorecard	52

BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan.....	55
5.2	Keterbatasan Penelitian	56
5.3	Saran.....	56

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Penjualan PT. Berdikari (Persero) - Satuan Badan Usaha (SBU) Niaga Tahun 2008-2011	1
Tabel 2.1	Perbedaan dan Persamaan Penelitian Terdahulu1	10
Tabel 2.2	Balanced Scorecard memberi kerangka kerja untuk penerjemahan strategi ke dalam kerangka operasional	15
Tabel 3.1	Langkah Pembangunan Perspektif Keuangan	29
Tabel 3.2	Langkah Pembangunan Perspektif Pelanggan	30
Tabel 3.3	Langkah Pembangunan Perspektif Proses Bisnis Internal ..	31
Tabel 4.1	Pengukuran Perspektif Keuangan untuk Unit dengan Balanced Scorecard.....	41
Tabel 4.2	Data Pelanggan untuk Tahun 2011 – 2012 (dalam orang) ..	44
Tabel 4.3	Data Responden Pelanggan.....	45
Tabel 4.4	Data Rekapitulasi Kuesioner Kepuasan Pelanggan.....	47
Tabel 4.5	Tingkat Produk Cacat untuk Tahun 2011– 2012	47
Tabel 4.6	Data Rekapitulasi Kuesioner Persepsi Harga.....	48
Tabel 4.7	Data Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Layanan	50
Tabel 4.8	Data Rekapitulasi Kuesioner Kualitas Produk	51
Tabel 4.9	Data Rekapitulasi Kuesioner Loyalitas Pelanggan	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1.1	Kerusakan Produk Kemasan dan Kaleng.....	2
Gambar	2.2	Rerangka Berpikir	26
Gambar	4.1	Struktur Organisasi PT. Berdikari Niaga Uatama Surabaya	34
Gambar	4.2	Grafik Tren Perspektif Keuangan.....	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran Nomor 1 Bobot Score Perspektif Kinerja Balanced Scorecard
- Lampiran Nomor 2 Kuesioner pelanggan
- Lampiran Nomor 3 Hasil Tabulasi Kuesioner Pelanggan
- Lampiran Nomor 4 Data Responden Pelanggan

ABSTRAK

PT. Berdikari (Persero) merupakan badan usaha milik negara yang terdiri dari beberapa Satuan Badan Usaha (SBU), yaitu peternakan, logistik dan niaga. Satuan Badan Usaha tersebut merupakan sentra laba (profit center) bagi perusahaan. Adapun macam-macam produk yang dihasilkan dari PT. Berdikari (Persero), yaitu: (1) Racun hama hasil tanaman terdiri dari photosxin, magtoxin, detia bags, dan (2) Peralatan terdiri dari masker, alat ukur dan lain-lain. Berdasarkan latar belakang diatas, penelitian ini bertujuan untuk merancang penerapan Balanced Scorecard BSC yang meliputi empat perspektif, yaitu perspektif keuangan, pelanggan, bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan di SBU Niaga.

Jenis penelitian yang dipilih dalam penelitian ini adalah metode studi kasus yang merupakan bentuk jenis penelitian kualitatif. Prosedur pengumpulan data dalam penelitian ini anatara lain: wawancara, penelusuran dokumen, dan kuesioner. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah mengukur kinerja di SBU Niaga dengan menggunakan tinjauan 3 perspektif balanced scorecard yaitu perspektif keuangan, perspektif pelanggan, dan perspektif bisnis internal.

Hasil penelitian yang diperoleh adalah sebagai berikut: (1) Dalam perspektif keuangan, secara umum kinerja perusahaan dalam perspektif keuangan dinilai kurang baik. (2) Dalam perspektif pelanggan, kinerja perusahaan dinilai baik. (3) Dalam perspektif proses bisnis internal, kinerja perusahaan dinilai baik.

Kata kunci: perspektif pelanggan, perspektif pelanggan, perspektif proses bisnis internal.

ABSTRACT

PT. Berdikari (Persero) is a state-owned enterprise consisting of several Enterprise Unit (SBU), namely livestock, logistics and commerce. Enterprise Unit is the center of profit (profit center) for the company. As for the kinds of products produced from PT. Berdikari (Persero), namely : (1) Poison crop pests consists of photosxin, magtoxin, detia bags, and (2) The equipment consists of masks, gauges and others. Based on the above, this study aims to design a Balanced Scorecard BSC implementation that includes four perspectives, namely financial perspective, customer, internal business, learning and growth in the Commercial SBU.

This type of research is chosen in this study is the case study method is a form of qualitative research. The procedure of data collection in this study among other things: interviews, document searches, and questionnaires. Data analysis techniques in this study is to measure performance in the Commercial SBU using three perspectives of balanced scorecard review the financial perspective, customer perspective, and internal business perspective.

The results obtained are as follows: (1) In the financial perspective, the overall performance of the company in the financial perspective inadequate. (2) In the customer perspective, the company's performance is considered good. (3) In the internal business process perspective, the company's performance is considered good.

Keywords: *financial perspective, customer perspektif, internal business perspektif.*